

IBM Cognos Analytics on Cloud

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーまたは「クラウド・サービス」の受領者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

本「クラウド・サービス」は SoftLayer のデータセンターでホストされ、お客様は、Web ブラウザーを介して、IBM Cognos Analytics ソフトウェアの最新機能にアクセスし、ダッシュボード、対話式レポート、カスタム分析、アドホック・クエリーの開発、レポートの新規作成、定期レポートの表示、およびアクティブ・レポートの取り込みができます。「クラウド・サービス」は OLAP を対話的に活用し、お客様が、リスト、クロス・タブ、チャート、および財務諸表スタイルのレポートといった幅広いレポート・タイプを作成してフォーマットすることができるようにします。「クラウド・サービス」は、Apple iPhone、Android、およびタブレットを含む幅広いモバイル・デバイスを使ったレポートの取り込みまで及びます。

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

「クラウド・サービス」は実稼働用の IBM Cognos Analytics へのアクセスをユーザーに提供します。「クラウド・サービス」はユーザーが生成したコンテンツに対して最大 100 GB のストレージを可能にします。

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

本「IBM クラウド・サービス」は、期間が 3 か月に固定されている 1 回限りのサブスクリプションです。ユーザーが生成したコンテンツに対して最大 100 GB のストレージを非実稼働用に提供します。

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

「クラウド・サービス」は最小で 3 つの IBM Cognos Analytics Report Server の利用が可能で (アドオンとして追加の Report Server を購入できます)、かつユーザーが生成したコンテンツに対して最大 250 GB のストレージを可能にします。さらに、この「IBM クラウド・サービス」には、実稼働環境移行前の使用を目的とした「IBM クラウド・サービス」の 1 つのインスタンスを備えた別個の環境を 1 つ、ならびに SoftLayer とお客様の ISP 間の 1 つの 10Gbps の高速 Direct Link の使用が含まれています。

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

「クラウド・サービス」はベアメタル・サーバーでホストされており、最小で 5 つの IBM Cognos Analytics Report Server の利用が可能で (アドオンとして追加の Report Server を購入できます)、かつユーザーが生成したコンテンツに対して最大 500 GB のストレージを可能にします。さらに、この「クラウド・サービス」には、実稼働環境移行前の使用を目的とした「クラウドサービス」の 1 つのインスタンスを備えた別個の環境を 1 つ、ならびに SoftLayer とお客様の ISP 間の 1 つの 10Gbps の高速 Direct Link の使用が含まれています。

1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

本「クラウド・サービス」は、IBM Cognos Analytics Standard on Cloud および IBM Analytics Enterprise on Cloud、またはそのいずれかと併せて購入できます。お客様は、最大 50 時間の指導および支援を受けることができます。これには、IBM Cognos Analytics on Cloud の初期ユース・ケースの特定における支援、IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics に関する指導、IBM Cognos Analytics のレポート、ダッシュボード、およびモデリングの実績のあるプラクティスに関する指導、既存のサポート対象データ・ソースに関連する支援、ならびに IBM Cognos Analytics の管理の指導が含まれます。ここに記述されていないサービスはすべて、オフオファリングの範囲外です。IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start オフオファリングは、プロビジョニングから 90 日以内にご使用いただく必要があります。

1.7 オプションのアドオン

下記アドオンは、IBM Cognos Analytics Standard on Cloud および IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud またはそのいずれかの使用許諾をお持ちのお客様にのみ提供されます。

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

この「クラウド・サービス」は、追加で1つ IBM Cognos Analytics Report Server コンポーネントをプロビジョニングするために提供されます。IBM Cognos Report Server は、PDF、HTML、XLS、XML および CSV 形式でレポートをレンダリングします。

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

このオプションの「クラウド・サービス」は、ユーザーが作成したコンテンツに対して、契約済みの「クラウド・サービス」で規定される最大値を超え、250 GB の追加ストレージを提供します。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

本「クラウド・サービス」は、「米国 -EU 間のセーフハーバー」の認証を受けています。本「クラウド・サービス」は、政府の医療に関する規制 (HIPAA など) によって規制される医療についてのセンシティブ情報向けに設計されていません。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して重要度 1 のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM に合理的な支援を行わなければならない。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、契約月の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間 (以下「ダウンタイム」といいます。) に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティー問題もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性は各適用可能なオファリングに記載されています。

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (「請求」の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」* の割合)
95% 未満	2%

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

「契約月」における可用性	可用性クレジット (「請求」の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」*の割合)
95.0% – 98.99%	2%
95% 未満	5%

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (「請求」の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」*の割合)
99.0% – 99.75%	2%
95.0% – 98.99%	5%
95% 未満	10%

*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、(b)「契約月」における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを(c)「契約月」における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が 476 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」476 分 = 42,724 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 2% の「可用性クレジット」(Standard) および 5% の「可用性クレジット」(Enterprise)
---	---

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用することができます。

- a. **「許可ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる手段であっても(例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して)、何らかの方法により「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントを取得しなければならないものとし、お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとし、
- b. **「インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のために十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとし、

- c. 「ギガバイト」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます (1,073,741,824 バイト)。「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理される「ギガバイト」の総数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- d. 「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

4.2 料金および課金

「クラウド・サービス」に関する支払金額は、「取引文書」に記載されます。

4.3 1 か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された 1 か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

4.4 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

5. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるのか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合は除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

6. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中、「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」が提供されます。

「運用に関する通常の電話および電子メールによるサポート時間」は、以下のとおりです。

月曜～金曜日 (休日を除く) の米国東部標準時間で午前 8 時 00 分～午後 11 時 00 分

営業時間外サポート

営業時間外サポート (上記の通常営業時間以外) は、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

サポート・ホットライン: 1-877-432-4300 (米国)

Email: scn_support@us.ibm.com

サポート Web ポータル: <https://support.ibmcloud.com>

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 時間以内	1 日 24 時間週 7 日

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
2	著しい事業影響 サービスのフィーチャーまたは機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	2 営業時間以内	月曜から金曜の 営業時間
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	4 営業時間以内	月曜から金曜の 営業時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

7. 追加情報

7.1 イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネープリング・ソフトウェアが含まれます。イネープリング・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる場合、お客様は「クラウド・サービス」と共に使用するために、サンプル・コードの二次的著作物を作成することができます。イネープリング・ソフトウェアに別個の付帯するご使用条件がある場合、本項で制限されるとおり、かかるご使用条件の期間も適用されます。矛盾が生じた場合、本「サービス記述書」の条件が、これらの付帯するご使用条件すべてに優先するものとします。お客様は、「クラウド・サービス」の満了または終了時にイネープリング・ソフトウェアを削除する責任を負うものとします。

7.2 Cookie

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。